

ਦਵਾਰਾ ਕਸ਼ਤਰੀਆ ਗ੍ਰਾਮਿਣ ਫਾਇਨਾਂਸ਼ੀਅਲ ਸਰਵਿਸਿਸ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਟਿਡ

ਰਜਿ. ਦਫਤਰ: 10ਵੀਂ ਮੰਜ਼ਲ, ਫੇਜ਼-1, A1, IITM-ਰਿਸਰਚ ਪਾਰਕ, ਕਨਾਗਮ
ਪਿੰਡ, ਤਾਰਾਮਣੀ, ਚੇਨਈ - 600 113

ਦਵਾਰਾ ਕਸ਼ਤਰੀਆ ਗ੍ਰਾਮਿਣ ਫਾਇਨਾਂਸ਼ੀਅਲ ਸਰਵਿਸਿਸ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਟਿਡ	
ਨੀਤੀ	ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ
ਸੰਸਕਰਨ	8.0
ਬੋਰਡ ਦੀ ਪਹਿਲੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਦੀ ਮਿਤੀ	27 ਅਗਸਤ 2013
ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਆਖਰੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਦੀ ਮਿਤੀ	12 ਨਵੰਬਰ 2025
ਕਾਰਵਾਈ ਮਾਲਕ	ਅਨੁਸਰਨ

ਦਵਾਰਾ ਕਸ਼ਤਰੀਆ ਗ੍ਰਾਮਿਣ ਫਾਇਨਾਂਸ਼ੀਅਲ ਸਰਵਿਸਿਸ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਟਿਡ

ਰਜਿ. ਦਫਤਰ: IIT-M ਰਿਸਰਚ ਪਾਰਕ, A1, 10^{ਵੀਂ} ਮੰਜ਼ਿਲ, ਫੇਜ਼-1, ਕਨਾਰਾਮ ਪਿੰਡ, ਤਾਰਾਮਣੀ, ਚੇਨਈ - 600 113, ਤਾਮਿਲਨਾਡੂ

ਟੈਲੀ: +91 44 6668 7000

www.dvarakgfs.com

ਤਰਤੀਬ

ਲੜੀ ਨੰ.	ਵਿਵਰਨ	ਪੰਨਾ ਨੰ.
1	ਕੋਡ ਦਾ ਉਦੇਸ਼	3
2	ਕੋਡ ਦੀ ਵਰਤੋਂ	3
3	ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀਆਂ	3
4	ਕਰਜ਼ਾ ਸਹੂਲਤਾਂ ਲਈ ਲੋਨ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ	4
5	ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦਾ ਵਿਤਰਨ	5
6	ਬਾਅਦ-ਵਿਤਰਨ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ	5
7	ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ	5
8	ਆਮ	5
9	ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ, ਦਿੱਕਤਾਂ ਅਤੇ ਫੀਡਬੈਕ	6
10	ਸਮੀਖਿਆ	6

ਸੰਸਕਰਨ

ਸੰਸਕਰਨ	ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਦੀ ਤਾਰੀਖ
ਸੰਸਕਰਨ 1.0	27.08.2013
ਸੰਸਕਰਨ 2.0	30.03.2016
ਸੰਸਕਰਨ 3.0	03.02.2021
ਸੰਸਕਰਨ 4.0	05.05.2022
ਸੰਸਕਰਨ 5.0	24.05.2023
ਸੰਸਕਰਨ 6.0	30.05.2024
ਸੰਸਕਰਨ 7.0	13.11.2024
ਸੰਸਕਰਨ 8.0	12.11.2025

ਕਰਾਸ ਹਵਾਲਾ	1. ਆਮ ਉਧਾਰ ਨੀਤੀ 2. ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸੰਭਾਲਣ ਦੀ ਨੀਤੀ
------------	---

ਦਵਾਰਾ ਕਸ਼ਤਰੀਆ ਗ੍ਰਾਮਿਣ ਫਾਇਨਾਂਸ਼ੀਅਲ ਸਰਵਿਸਿਸ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਟਿਡ

ਰਜਿ. ਦਫਤਰ: IIT-M ਰਿਸਰਚ ਪਾਰਕ, A1, 10^{ਵੀਂ} ਮੰਜ਼ਿਲ, ਫੇਜ਼-1, ਕਨਾਰਾਮ ਪਿੰਡ, ਤਾਰਾਮਣੀ, ਚੇਨਈ - 600 113, ਤਾਮਿਲਨਾਡੂ

ਟੈਲੀ: +91 44 6668 7000

www.dvarakgfs.com

ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ

ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਨੇ ਆਪਣੇ ਹੇਠਲੇ ਸਰਕੂਲਰ ਰਾਹੀਂ: RBI / 2006-07 / 138 DNBS (PD) CC No. 80 / 03.10.042 / 2005-06 ਜੋ 28 ਸਤੰਬਰ, 2006 ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਸੀ ਅਤੇ ਜਿਵੇਂ ਇਸ ਵਿਚ ਸੋਧ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੋਵੇ, ਨੇ ਸਾਰੇ NBFC ਦੇ ਦਿੱਤੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਧਾਰ ਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਨੂੰ ਅਪਣਾਉਣ ਦੀ ਰੂਪ ਰੇਖਾ ਦਿੱਤੀ ਸੀ। ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦਾ ਕਹਿਣਾ ਹੈ ਕਿ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ 'ਤੇ ਇਸ ਮਾਸਟਰ ਡਾਇਰੈਕਸ਼ਨ ਨੰ. RBI/DNBR/2016-17/45 DNBR (PD). 008/03.10.119/2016-17 ਮਿਤੀ 01 ਸਤੰਬਰ, 2016 ਦਾ ਸਾਰੀਆਂ ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ (NBFCs) ਦੁਆਰਾ ਲਾਗੂ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣ। ਇਹ ਮਾਸਟਰ ਸਰਕੂਲਰ RBI ਦੁਆਰਾ ਸਮੇਂ ਸਮੇਂ ਤੇ ਜਾਰੀ ਕੀਤੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ FPC ਪਾਲਣਾ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਨੂੰ ਇਕਜੁੱਟ ਕਰਦਾ ਹੈ।

RBI ਨੇ NBFC ਬੋਰਡ ਨੂੰ ਇਨ੍ਹਾਂ ਸੋਧੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਧਾਰ ਤੇ ਇੱਕ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਦੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਦਿੱਤੇ। ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸੰਚਾਰ ਕਰਨ ਵੇਲੇ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਲਈ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਦੇ ਮਿਆਰਾਂ ਲਈ ਇੱਕ ਵਿਆਪਕ ਢਾਂਚਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੇ ਹਨ। ਕਿਉਂਕਿ RBI ਨਿਰੰਤਰ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਸਰਕੂਲਰ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਜਾਰੀ ਕਰਦਾ ਰਹੇਗਾ, ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸੋਧ ਨੂੰ ਉਸ ਅਨੁਸਾਰ ਅਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

I. ਕੋਡ ਦਾ ਉਦੇਸ਼

ਕੋਡ ਦੇ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਉਦੇਸ਼ ਹਨ:

1. ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਨਿਮਨਤਮ ਮਾਪਦੰਡ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਕੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸਾਂ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਤ ਕਰਨਾ;
2. ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਵਧਾਉਣਾ ਤਾਂ ਕਿ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਇਸ ਦੀ ਬਿਹਤਰ ਸਮਝ ਹੋ ਸਕੇ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਤੋਂ ਕਿਸ ਕਿਸਮ ਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਪੱਧਰ ਦੀ ਉਮੀਦ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ
3. ਕੰਪਨੀ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕਾਂ ਦਾ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਵਧਾਉਣਾ

II. ਕੋਡ ਦੀ ਵਰਤੋਂ

ਕੋਡ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਸਾਰੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।

ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਵਿੱਤੀ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਕਈ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰਨਾ ਜਾਰੀ ਰੱਖੇਗੀ। ਕੋਡ ਕਿਸੇ ਵੀ ਉਤਪਾਦ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਕਰਨਾ ਜਾਰੀ ਰੱਖੇਗਾ ਜੇ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸਦੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

III. ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀਆਂ

1. ਕਰਜ਼ੇ ਦਾ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਵਿਆਪਕ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਲਈ ਭੁਗਤਾਨ ਯੋਗ ਫੀਸਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚੇ (ਜੇ ਕੋਈ ਹਨ) ਅਤੇ ਅਰਜ਼ੀ ਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰ ਨਾ ਕਰਨ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਵਾਪਸੀਯੋਗ ਅਜਿਹੀਆਂ ਫੀਸਾਂ ਦੀ ਰਕਮ, ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਵਿਕਲਪ ਅਤੇ ਹੋਰ ਅਜਿਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸ਼ਾਮਿਲ ਹੋਵੇਗੀ ਜੋ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੇ ਹਿੱਤ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਤ ਕਰਦੀ ਹੋਵੇ।
2. ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਸ਼ੁਰੂਆਤੀ ਸੰਪਰਕ ਸਥਾਪਤ ਕਰਨ ਵੇਲੇ, ਸੈਕੰਡਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਮੁਢਲੀ ਸੂਚੀ ਜੋ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੀ ਹੈ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
3. ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀਆਂ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ, ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 21 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅੰਦਰ ਦੇਵੇਗੀ।
4. ਕੰਪਨੀ ਇੱਕ ਵਾਜਬ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਗਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਵਿਸ਼ਲੇਸ਼ਣ / ਤਸਦੀਕ ਕਰੇਗੀ। ਜੇ ਵਾਧੂ ਵੇਰਵੇ / ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਲੋੜੀਂਦੇ ਹੋਣ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਜਲਦੀ ਤੋਂ ਜਲਦੀ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ।

ਦਵਾਰਾ ਕਸ਼ਤਰੀਆ ਗ੍ਰਾਮਿਣ ਫਾਇਨਾਂਸ਼ੀਅਲ ਸਰਵਿਸਿਸ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਟਿਡ

ਰਜਿ. ਦਫਤਰ: IIT-M ਰਿਸਰਚ ਪਾਰਕ, A1, 10^{ਵੀਂ} ਮੰਜ਼ਿਲ, ਫੇਜ਼-1, ਕਨਾਰਾਮ ਪਿੰਡ, ਤਾਰਾਮਣੀ, ਚੇਨਈ - 600 113, ਤਾਮਿਲਨਾਡੂ

ਟੈਲੀ: +91 44 6668 7000

www.dvarakgfs.com

IV. ਕਰਜ਼ਾ ਸਹੂਲਤਾਂ ਲਈ ਕਰਜ਼ੇ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ

1. ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਹਰੇਕ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਅਰਜ਼ੀ ਦਾ ਸਹੀ ਮੁਲਾਂਕਣ ਹੋਵੇ। ਮੁਲਾਂਕਣ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਆਮ ਉਧਾਰ ਨੀਤੀ ਅਤੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਮੁਲਾਂਕਣ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।
2. ਜੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਅਰਜ਼ੀ ਸਾਰੀਆਂ ਲੋੜੀਂਦੀਆਂ ਅੰਦਰੂਨੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ, ਕਾਨੂੰਨੀ ਅਤੇ ਪਾਲਣਾ ਦੀਆਂ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਗ੍ਰਾਹਕ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਰਾਹੀਂ, ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ, ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੀਆਂ ਅੰਤਮ ਸ਼ਰਤਾਂ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ।
3. ਹਰ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗਾ:
 - a. ਸਹੂਲਤ ਦਾ ਵੇਰਵਾ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਸਾਰੀਆਂ ਫੀਸਾਂ, ਜ਼ਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚੇ ਅਤੇ ਲਾਗੂ ਕੋਈ ਹੋਰ ਖਰਚੇ, ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ/ਫਾਰਕਲੇਜ਼ਰ ਵਿਕਲਪ ਆਦਿ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ।
 - b. ਮੰਨਜ਼ੂਰੀ ਦੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ, ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ, ਜਿਹਨਾਂ ਦੀ ਗਾਹਕ ਨੇ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨੀ ਹੈ।
 - c. KYC ਦੀਆਂ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਸਮੇਤ ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਲੋੜੀਂਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ।
 - d. RBI ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਫਾਰਮੈਟ ਵਿਚ ਮੁੱਖ ਤੱਥ ਬਿਆਨ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ 'ਤੇ ਹਸਤਾਖਰ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਸਾਰੇ ਸੰਭਾਵਿਤ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
4. ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਕੰਪਨੀ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਅਰਥਪੂਰਨ ਤੌਰ ਤੇ ਹੋਰ ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਤੋਂ ਉਪਲਬਧ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨਾਲ ਤੁਲਨਾ ਕਰਨ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੀ ਸਾਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਉਪਲਬਧ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਕਿ ਸੂਚਿਤ ਫੈਸਲਾ ਲਿਆ ਜਾਵੇ।
5. ਗੈਰ-ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਉਤਪਾਦ - ਗੈਰ-ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦਾ ਜਾਰੀਕਰਨ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੀ ਪੂਰੀ ਸਹਿਮਤੀ ਨਾਲ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਅਜਿਹੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੀ ਫੀਸ ਬਣਤਰ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦੱਸੀ ਜਾਵੇਗੀ।
6. ਕੰਪਨੀ ਉਹ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ ਵੀ ਦਰਸਾਏਗੀ, ਜਾਂ ਤਾਂ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿਚ, ਜਾਂ ਇਕ ਵੱਖਰੇ ਸੰਚਾਰ ਦੁਆਰਾ, ਜਿਸ ਵਿਚ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਪੂਰਾ ਹੋਣ ਦੀ ਉਮੀਦ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।
7. ਕੰਪਨੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿਚ ਅੰਕਿਤ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਇਸ ਵਿਚ ਦਿੱਤੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅੰਦਰੂਨੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ, ਕਾਨੂੰਨੀ ਅਤੇ ਪਾਲਣਾ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹਨ।
8. ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਉਕਤ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਰਿਕਾਰਡ ਵਿੱਚ ਰੱਖੇਗੀ।
9. ਸਹੂਲਤ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ / ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ, ਕਰਜ਼ਾ ਕਾਰਡ / ਮੁੱਖ ਤੱਥ ਬਿਆਨ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ, ਕਰਜ਼ੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਹਵਾਲਾ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਸਾਰੇ ਨੱਥੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਦੇ ਨਾਲ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਉਕਤ ਸਹੂਲਤ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਵੇਲੇ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਗਈ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

V. ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦਾ ਵਿਤਰਨ

1. ਕੰਪਨੀ ਅਜਿਹੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਨੂੰ ਨਿਯੰਤਰਿਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਵਿਤਰਨ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਦੱਸਿਆ ਗਿਆ ਹੈ।
2. ਇਹ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿਚ ਕਿਸੇ ਤਬਦੀਲੀ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿਚ ਨੋਟਿਸ ਦੇਵੇਗਾ ਜਿਸ ਵਿਚ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਦਾ ਕਾਰਜਕ੍ਰਮ, ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਸੇਵਾ ਖਰਚੇ, ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚੇ ਆਦਿ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ।
3. ਇਹ ਵੀ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗਾ ਕਿ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸਿਰਫ ਸੰਭਾਵਿਤ ਤੌਰ ਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵਤ ਹੋਣਗੀਆਂ।

VI. ਬਾਅਦ-ਵਿਤਰਨ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ

1. ਕੰਪਨੀ ਆਮ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਅਭਿਆਸ, ਹਸਤਾਖਰ ਕੀਤੇ ਸੁਵਿਧਾ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ / ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ, ਅਤੇ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਸਮੇਂ ਸਮੇਂ ਤੇ ਜਾਰੀ ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਵੰਡ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਕਰੇਗੀ।
2. ਕੰਪਨੀ, ਸਿਰਫ ਲੋੜੀਂਦਾ ਨੋਟਿਸ ਦੇਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਅਤੇ ਸਹੂਲਤ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਤਹਿਤ ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਬੁਲਾਉਣ / ਵਧਾਉਣ ਕਰਨ ਦਾ ਕੋਈ ਫੈਸਲਾ ਕਰੇਗੀ।
3. ਨੋਟਿਸ ਬਾਕੀ ਦਾਅਵਿਆਂ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਵਿਵਸਥਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਪੂਰਾ ਵੇਰਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ ਜਿਸ ਦੇ ਤਹਿਤ ਕੰਪਨੀ ਸਬੰਧਤ ਦਾਅਵੇ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ / ਭੁਗਤਾਨ ਹੋਣ ਤੱਕ ਸਕਿਊਰਿਟੀਆਂ ਨੂੰ ਬਰਕਰਾਰ ਰੱਖਣ ਦੀ ਹੱਕਦਾਰ ਹੈ।

VII. ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ

ਦਵਾਰਾ ਕਸ਼ਤਰੀਆ ਗੁਮਿਣ ਫਾਇਨਾਂਸ਼ੀਅਲ ਸਰਵਿਸਿਸ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਟਿਡ

ਰਜਿ. ਦਫਤਰ: IIT-M ਰਿਸਰਚ ਪਾਰਕ, A1, 10^{ਵੀਂ} ਮੰਜ਼ਿਲ, ਫੇਜ਼-1, ਕਨਾਰਾਮ ਪਿੰਡ, ਤਾਰਾਮਣੀ, ਚੇਨਈ - 600 113, ਤਾਮਿਲਨਾਡੂ

ਟੈਲੀ: +91 44 6668 7000

www.dvarakgfs.com

ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਜਾਂ ਆਊਟਸੋਰਸ ਕੀਤੀ ਏਜੰਸੀ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੇ ਅਣਉਚਿਤ ਵਿਵਹਾਰ ਲਈ ਜਵਾਬਦੇਹ ਹੋਵੇਗੀ ਅਤੇ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ, ਅਤੇ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਦਾ ਵੇਰਵਾ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿਚ ਅਤੇ ਆਪਣੇ ਦਫਤਰ / ਸ਼ਾਖਾ / ਵੈਬਸਾਈਟ ਵਿਚ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਵਿਚ ਵੀ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

VIII. ਆਮ

1. ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਦੇ ਰੋਜ਼ਾਨਾ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿਚ ਦਖਲਅੰਦਾਜ਼ੀ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ ਸਿਵਾਏ ਜਿਵੇਂ ਸਹੂਲਤ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿਚ ਦਰਸਾਇਆ ਗਿਆ ਹੋਵੇ (ਜਦੋਂ ਤਕ ਕਿ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਪਹਿਲਾਂ ਨਵੀਂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ, ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਭੌਤਿਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਮਾੜੀ ਘਟਨਾ, ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਧਿਆਨ ਵਿਚ ਆਉਂਦੀ ਹੈ)।
2. ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸੰਚਾਰ ਕਰਨ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਲਿੰਗ, ਜਾਤ ਅਤੇ ਧਰਮ ਦੇ ਅਧਾਰ ਤੇ ਵਿਤਕਰਾ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਇਹ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਸਮਾਜ ਕਮਜ਼ੋਰ ਭਾਗਾਂ ਲਈ ਤਿਆਰ ਕੀਤੀਆਂ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਲਿੰਕਡ ਸਕੀਮਾਂ ਵਿੱਚ ਭਾਗ ਲੈਣ ਤੋਂ ਨਹੀਂ ਰੋਕਦਾ ਹੈ।
3. ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿਚ, ਕੰਪਨੀ ਕਾਨੂੰਨੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਇਜ਼ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਅਪਣਾਏਗੀ ਅਤੇ ਅਣਉਚਿਤ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਜਾਂ ਤਾਕਤ ਦੀ ਵਰਤੋਂ, ਜਿਵੇਂ ਧਮਕੀ ਦੇਣਾ ਜਾਂ ਅਪਮਾਨਜਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਦੀ ਵਰਤੋਂ, ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਗਲਤ ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਲਗਾਤਾਰ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨਾ (ਸਵੇਰੇ 8:00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਾਮ 7:00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਬਾਅਦ) ਅਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਜੋ ਮਾਈਕਰੋ ਫਾਇਨੈਂਸ ਸ਼੍ਰੇਣੀ ਵਿੱਚ ਆਉਂਦੇ ਹਨ (ਸਵੇਰੇ 9:00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਾਮ 6:00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਬਾਅਦ), ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੇ ਰਿਸ਼ਤੇਦਾਰਾਂ, ਦੇਸਤਾਂ ਜਾਂ ਸਹਿ-ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਤੰਗ ਪ੍ਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨਾ, ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਨਾਮ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਤ ਕਰ ਦੇਣਾ, ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਪਰਿਵਾਰ/ ਜਾਇਦਾਦ/ ਸਨਮਾਨ ਨੂੰ ਨੁਕਸਾਨ ਪਹੁੰਚਾਉਣ ਲਈ ਹਿੰਸਾ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਜਾਂ ਹੋਰ ਸਮਾਨ ਸਾਧਨਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਦੀ ਧਮਕੀ, ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਹੱਦ ਬਾਰੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਗੁੰਮਰਾਹ ਕਰਨਾ ਜਾਂ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਦੇ ਨਤੀਜਿਆਂ, ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਸਰੀਰਿਕ ਸ਼ਕਤੀ ਦੀ ਵਰਤੋਂ, ਆਦਿ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ।
4. ਉਧਾਰ ਖਾਤੇ ਦੇ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਚਾਹੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਤੋਂ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਬੈਂਕ/ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾ ਤੋਂ ਜੋ ਖਾਤਾ ਸੰਭਾਲਣ ਦਾ ਪ੍ਰਸਤਾਵ ਦੇਵੇ, ਸਹਿਮਤੀ ਜਾਂ ਕੋਈ ਹੋਰ ਨਿਰਣਾ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 21 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅੰਦਰ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

IX. ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ, ਦਿੱਕਤਾਂ ਅਤੇ ਫੀਡਬੈਕ

ਕੰਪਨੀ ਪੈਦਾ ਹੋਏ ਵਿਵਾਦਾਂ ਨੂੰ ਸੁਲਝਾਉਣ ਲਈ ਸੰਗਠਨ ਦੇ ਅੰਦਰ ਢੁਕਵੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਲਾਗੂ ਕਰੇਗੀ। ਇਹ ਵਿਧੀ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੀ ਗਈ ਅਤੇ ਸਮੇਂ ਸਮੇਂ ਤੇ ਅਪਡੇਟ ਕੀਤੀ ਗਈ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਨੀਤੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗੀ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ, ਦਿੱਕਤਾਂ ਅਤੇ ਫੀਡਬੈਕ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਪਹੁੰਚ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕੇ, ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਦਫਤਰ/ ਸ਼ਾਖਾ / ਵੈਬਸਾਈਟ ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

X. ਸਮੀਖਿਆ

ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਦੀ ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਦੇ ਅਨੁਸਰਨ ਸਬੰਧੀ ਸਮੀਖਿਆ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਦੁਆਰਾ ਨਿਯਮਿਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਆਡਿਟ ਕਮੇਟੀ/ਬੋਰਡ ਆਫ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਨੂੰ ਅਜਿਹੀਆਂ ਸਮੀਖਿਆਵਾਂ ਦੀ ਇੱਕ ਸੰਖੁਕਤ ਰਿਪੋਰਟ ਸੌਂਪੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਇਸ ਕੋਡ ਦੀ ਅਪਡੇਟ ਕੀਤੀ ਕਾਪੀ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਵਿਚ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪਾਈ ਜਾਵੇਗੀ।
